Tourisme Québec

PLAN D'ACTION À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES
2015-2016

Conformément à l'article 61.1[1] de Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale, le ministère du Tourisme (MTO) produit annuellement un Plan d'action à l'égard des personnes handicapées (ci-après Plan).

Le mandat de l'élaboration et de la mise en œuvre du Plan 2015-2016 a été confié au Secrétariat général du Ministère. Les demandes d'information, les commentaires ou les suggestions concernant le Plan ou sur les services offerts par le MTO aux personnes handicapées peuvent être adressés à :

M. Olivier Simard
Secrétaire général par intérim

900, boulevard René-Lévesque Est, bureau 400
Québec (Québec) G1R 2B5
Téléphone : 418 643-5959
Sans frais : 1 800 482-2433
Télécopieur : 418 643-8499

olivier.simard@tourisme.gouv.qc.ca

---

1 61.1. Chaque ministère et organisme public qui emploie au moins 50 personnes ainsi que chaque municipalité locale qui compte au moins 15 000 habitants adopte, au plus tard le 17 décembre 2005, un plan d'action identifiant les obstacles à l'intégration des personnes handicapées dans le secteur d'activité relevant de ses attributions, et décrivant les mesures prises au cours de l'année qui se termine et les mesures envisagées pour l'année qui débute dans le but de réduire les obstacles à l'intégration des personnes handicapées dans ce secteur d'activité. Ce plan comporte en outre tout autre élément déterminé par le gouvernement sur recommandation du ministre. Il doit être produit et rendu public annuellement.

TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION ET ENGAGEMENTS	4
Lieux	5
Obstacles à l'intégration des personnes handicapées	5
BILAN DES MESURES PRISES POUR 2014-2015	7
Activités liées à la mission générale de l'organisation	7
Activités liées au service à la clientèle et aux relations avec les partenaires	11
Activités liées à la gestion de l'organisation	13
MESURES PRÉVUES POUR 2015-2016	15
Activités liées à la mission générale de l'organisation	15
Activités liées au service à la clientèle et aux relations avec les partenaires	17
Activités liées à la gestion de l'organisation	19
Annexe 1 – Références	21
Annexe 2 – Coordonnées	23

INTRODUCTION ET ENGAGEMENTS

Les orientations de la politique gouvernementale *« À part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité »* rejoignent les activités du MTO concernant la clientèle touristique handicapée. Soucieux d'offrir le Québec comme une destination touristique pour tous, le MTO s'engage annuellement à déployer les efforts inhérents à la mise en place des mesures de promotion visant la participation des personnes handicapées à des activités de loisir, de sport, de tourisme et de culture.

Depuis 27 ans, le MTO travaille en partenariat avec l'organisme sans but lucratif *Kéroul* pour établir des actions stratégiques en matière d'accessibilité des lieux touristiques aux personnes handicapées dans le respect de ses particularités et des orientations gouvernementales. Dans le cadre de la convention d'aide financière 2015-2018, le MTO a confié à *Kéroul* le mandat de promouvoir le tourisme auprès des personnes handicapées en évaluant l'accessibilité des établissements d'hébergement (hôtels, gîtes, auberges, campings, etc.) et des principaux sites touristiques (musées, lieux historiques, parcs, jardins zoologiques, etc.).

Kéroul diffuse également un guide touristique spécialement conçu pour promouvoir le tourisme accessible dans une douzaine de régions du Québec. Le guide recense des établissements (hébergements, sites touristiques et bureaux d'information) accessibles aux personnes handicapées. Grâce au moteur de recherche du site Web promotionnel du MTO www.quebecoriginal.com, il est aussi possible de choisir les établissements d'hébergement accessibles, de même que les sites et les services touristiques dont l'accessibilité a été évaluée par Kéroul en fonction des lieux et de l'accès adaptés aux personnes ayant une déficience motrice, des services aux personnes ayant une déficience visuelle ou auditive, ou les deux.

Le ministère du Tourisme a pour mission de soutenir le développement et la promotion du tourisme au Québec en favorisant la concertation et le partenariat des intervenants associés à ce développement et à cette promotion, dans une perspective de création d'emplois, de prospérité économique et de développement durable.

Lieux

Le MTO compte 232 employés et exerce ses activités dans ses bureaux de Québec et de Montréal, ainsi que dans les centres Infotouriste situés aux principales portes d'entrée de la clientèle touristique du Québec. Les coordonnées de l'organisation sont présentées à l'annexe 2.

Obstacles à l'intégration des personnes handicapées

L'identification des obstacles à l'intégration des personnes handicapées constitue la base de la démarche de réduction de ceux-ci, selon l'Office des personnes handicapées du Québec. Elle doit être réalisée en prenant compte de chaque secteur d'activité du MTO. Cela consiste à déceler les éléments pouvant entraver la réalisation des habitudes de vie des personnes handicapées lorsqu'elles interagissent avec l'organisation.

Activités liées à la mission

Obstacle 1 : Difficulté d'accès à l'information, à certains programmes, services et documents.

Activités liées aux services à la population et aux relations avec les partenaires

Obstacle 2 : Difficulté d'accès à l'information et à certains documents.
Obstacle 3 : Difficulté d'accès physique à certains établissements touristiques et lieux publics.

Activités liées à la gestion

Obstacle 4 : Difficulté d'accès à l'information et à certains services.
Obstacle 5 : Difficulté d'accès à l'information et à certains outils de travail accessibles à tous.

Lorsque la situation s'y prête, les mesures réalisées antérieurement sont reconduites.

BILAN DES MESURES PRISES EN 2014-2015

Activités liées à la mission			
Obstacles	**Objectifs visés**	**Mesures retenues**	**Résultats 2014-2015**
1. Difficulté d'accès à certains programmes, services et documents	1.1 Accompagner et soutenir l'organisme sans but lucratif *Kéroul*	1.1.1 Réaliser les engagements convenus entre *Kéroul* et le MTO dans le cadre de l'entente 2012-2015 dont le Sommet mondial Destinations pour tous en 2014	En 2013-2014, le MTO a versé 220 000 $ à *Kéroul* pour réaliser les activités prévues à la convention d'aide financière 2012-2015, incluant un montant de 20 000 $ accordé pour l'organisation du Sommet mondial Destinations pour tous à Montréal en octobre 2014. En 2014-2015, l'aide financière prévue est de 200 000 $ et sera versée en 2015-2016 à la suite de l'approbation des documents exigés à l'entente 2012-2015, à recevoir en juin 2015. L'aide a permis de réaliser les activités suivantes : • répondre aux demandes de services-conseils des entreprises (400 demandes annuelles) et aux demandes d'informations touristiques des personnes handicapées (400 demandes annuelles); • évaluer et établir le niveau d'accessibilité des entreprises touristiques selon les secteurs d'activités touristiques, diffuser les cotes d'accessibilité des sites touristiques à divers organismes dont le MTO et les ATR pour promouvoir l'offre accessible dans leur site internet et dans les guides touristiques régionaux (plus de 280 établissements évalués en 2013-2014 répartis dans plusieurs régions touristiques); • faire du démarchage pour développer et bonifier l'offre touristique accessible au Québec (ajout des régions Centre-du-Québec, Gaspésie, Bas-Saint-Laurent et Lanaudière à La Route Accessible, pour un total de plus de 250 sites touristiques adhérents et accessibles); • offrir la formation Service Complice au personnel des entreprises touristiques pour un accueil adapté aux besoins des personnes handicapées; • sensibiliser les entreprises et les associations touristiques à améliorer l'offre touristique accessible aux personnes handicapées : participer à divers événements, congrès, conférences au Québec; • promouvoir l'offre touristique accessible par des activités de commercialisation notamment des publicités dans des revues spécialisées, lors d'événements au Québec et hors Québec; • partager l'expertise du Québec en matière d'accessibilité du tourisme aux personnes handicapées et poursuivre les recherches de bonnes pratiques à l'international afin de proposer des ajustements aux normes d'accessibilité des lieux touristiques au Québec.

Activités liées à la mission (suite)			
Obstacles	**Objectifs visés**	**Mesures retenues**	**Résultats 2014-2015**
1. Difficulté d'accès à certains programmes, services et documents (suite)	1.2 Inciter davantage les personnes handicapées à voyager au Québec (suite)	1.2.1 Contribuer à la promotion *de La Route Accessible*[2] sur les marchés hors Québec	Dans le cadre de l'entente 2012-2015 avec *Kéroul*, les activités de promotion de La Route Accessible sur les marchés hors Québec sont planifiées chaque année selon le budget disponible pour l'ensemble des actions de commercialisation. Par exemple, en 2013-2014, une publicité de La Route Accessible a été diffusée dans les revues Outspoken et *Abilities* pour rejoindre la clientèle ontarienne et canadienne ainsi que sur le site Web de *New Mobility* qui s'adresse à la clientèle américaine. En 2014-2015, il est prévu qu'une publicité de La Route Accessible soit diffusée dans les revues *Abilities* et *Outspoken* pour rejoindre la clientèle ontarienne et canadienne, dans le magazine *New Mobility* et son site internet ainsi que dans *Able News Paper* pour rejoindre la clientèle américaine (état de New York) et *Today's Kids*, revue canadienne qui s'adresse aux parents d'enfants handicapés. *Kéroul* déposera, en juin 2015, le rapport des activités qui confirmera leur réalisation en 2014-2015.
		1.2.2 Augmenter la banque de photos promotionnelles montrant des personnes handicapées	En 2013-2014, le MTO a procédé à un tournage de photos et de vidéos pour bonifier le contenu estival de sa photothèque et sa vidéothèque : ajout de 70 photos et 59 clips vidéo. De plus, en 2013-2014, le MTO a soutenu financièrement *Kéroul* dans un projet de la réalisation de quatre vidéos d'hiver. Ces vidéos présentent les produits motoneige, ski, traîneau à chiens dans les régions de Lanaudière et des Cantons-de-l'Est. Une mise à jour de la vidéo de La Route Accessible, par *Kéroul*, était prévue en 2014-2015. Le matériel visuel disponible étant jugé suffisant et satisfaisant, aucun tournage additionnel n'a été effectué.

[2] *La Route Accessible*, c'est : un guide touristique conçu par Kéroul pour promouvoir le tourisme accessible, 14 régions touristiques du Québec qui offrent des services adaptés aux personnes handicapées, plus de 200 établissements culturels et touristiques qui ont adapté leurs lieux afin qu'ils soient sécuritaires et universellement accessibles; plus de 1 400 personnes certifiées Service Complice de *Kéroul*, pour un accueil chaleureux et un site Internet pour planifier des activités.

Activités liées à la mission (suite)

Obstacles	Objectifs visés	Mesures retenues	Résultats 2014-2015
1. Difficulté d'accès à certains programmes, services et documents (suite)	1.2 Inciter davantage les personnes handicapées à voyager au Québec (suite)	1.2.3 Inclure des images de personnes handicapées dans les activités de relations de presse internationales	En 2013-2014, aucune tournée de presse en lien avec le tourisme accessible au Québec aux personnes handicapées n'a été organisée par le MTO. En 2014-2015, en prévision du Sommet Mondial Destination pour tous, tenu en octobre 2014, des activités de relations de presse ont été organisées par le MTO avec des partenaires et ont généré un certain nombre d'articles publiés. • Tournée de presse pour trois ressources de France 2 – Télématin (3 millions d'auditeurs par jour) en juin 2014, en partenariat avec la Commission canadienne du tourisme. Cette tournée était axée sur l'expérience grande ville pour le tourisme accessible à Montréal et visait le marché de la France et de la Belgique. Cette tournée a généré un reportage vidéo sur le tourisme accessible aux personnes handicapées à Montréal « Roues libres à Montréal », août 2014, voir : https://www.youtube.com/watch?v=IdtPMjHioxQ&feature=youtu.be • Tournée de presse organisée pour trois journalistes pour un tournage au Québec de la télévision brésilienne Globo TV (2e chaine de télévision la plus regardée au Brésil, la plus suivie dans les médias sociaux) en octobre 2014, en partenariat avec la Commission canadienne du tourisme, portant sur les expériences grande nature et grandes villes. Cette tournée de presse a généré le reportage disponible au lien suivant : http://g1.globo.com/fantastico/noticia/2015/01/cadeirantes-brasileiras-contam-em-blogs-como-e-vida-no-exterior.html • Tournée de presse organisée pour quatre journalistes invités spécifiquement pour le Sommet Destination pour tous, tenue à Montréal du 19 au 22 octobre 2014 (en partenariat avec *Kéroul* et Tourisme Montréal). À ce jour, deux articles ont été publiés sur le Sommet et l'accessibilité en général dans le *Financial Post* et le *Toronto Star* (www.thestar.com) . Deux autres articles sont attendus pour l'été et l'automne 2015 dans les médias suivants : *Zoomer Magazine*, *Forever Young* and *Travel Industry Today*. À noter que ces journalistes ont largement publicisé le Sommet dans les médias sociaux autant durant l'évènement qu'après.
		1.2.4 Augmenter le nombre d'images de personnes handicapées dans les campagnes et outils promotionnels du MTO	En lien avec le point 1.2.2 Les publicités diffusées pour promouvoir La Route Accessible sont réalisées en collaboration avec *Kéroul* dans le cadre de l'entente 2012-2015 (voir 1.2.1). Les tournages photos et vidéos en 2013-2014 ont permis d'enrichir la photothèque et la vidéothèque du MTO. Les photos et les vidéos en lien avec le tourisme accessible aux personnes handicapées ont été utilisées par le MTO pour diffusion sur le site internet promotionnel QuébecOriginal, le microsite de la France et pour des activités de commercialisation par le bureau Destination Québec en Chine.

Activités liées à la mission (suite)			
Obstacles	**Objectifs visés**	**Mesures retenues**	**Résultats 2014-2015**
1. Difficulté d'accès à certains programmes, services et documents (suite)	1.2 Inciter davantage les personnes handicapées à voyager au Québec (suite)		Le MTO met à la disposition des organisations en tourisme ou des médias la banque de photos et de vidéos du MTO. Le site internet institutionnel www.tourisme.gouv.qc.ca offre, dans la section « médias », des liens vers la photothèque et la vidéothèque, qui contiennent une catégorie « tourisme accessible ». On y retrouve 85 photos (dont 70 proviennent du tournage estival 2013) et 59 vidéoclips. En 2013-2014 et en 2014-2015, une trentaine de photos et une vingtaine de vidéoclips ont été prêtés à quelques organisations du secteur du tourisme ou des médias au Québec et hors Québec (Commission Canadienne du Tourisme, Société Festivals et Attractions du Québec, journalistes, tours opérateurs) qui désiraient mettre en valeur le tourisme pour les personnes handicapées dans leurs outils promotionnels ou leur reportage. Par ailleurs, *Kéroul* a utilisé de nombreuses photos et vidéos du tournage estival 2013 dans ses publicités, outils promotionnels ainsi que sur son site web de La Route Accessible. En 2014-2015, des outils promotionnels ont été produits par le MTO pour le Sommet mondial Destination pour tous à Montréal, tenu en octobre 2014 (une bannière autoportante ainsi qu'une publicité dans le programme du Sommet, en version française et en version anglaise).
		1.2.5 Mettre à jour la section du site Internet promotionnel Tourisme et handicap	La section « Tourisme et handicap » du site QuébecOriginal présente les sites touristiques accessibles aux personnes handicapées, dont La Route Accessible. Le moteur de recherche permet d'accéder à la banque de données sur les produits et services touristiques pour chercher des produits touristiques selon le type de handicap : déficience visuelle, déficience auditive, site adapté ou partiellement accessible aux personnes à mobilité restreinte. Quant à la mise à jour de la banque de données, voir la section 3.3.1. En 2014-2015, le MTO a amorcé le projet de refonte du site Web promotionnel QuébecOriginal qui vise principalement à rendre le site en design adaptatif pour les divers outils technologiques en tenant compte des règles d'accessibilité de conception de site Web, ainsi qu'à rafraichir l'aspect visuel et certains contenus. Le nouveau site sera disponible au début 2015-2016. Au lancement du nouveau site, aucune modification ne sera apportée à la section « Tourisme et handicaps ».
	1.3 Participer à la promotion de La Route Accessible[2]	1.3.1 Poursuivre la distribution de la brochure et de la carte postale de *La Route Accessible* aux clients des centres Infotouriste et du centre d'appels du MTO	La brochure La Route Accessible et la carte postale sont des publications de *Kéroul*, disponibles en version française et en version anglaise, pour la distribution notamment dans les centres Infotouriste du MTO et pour les envois postaux à la suite des demandes reçues par téléphone ou par courriel. En 2013-2014, un peu plus de 1 750 brochures et cartes postales en version française et en version anglaise ont été distribuées par le MTO dans les CIT et par le centre d'appels (envois postaux). En 2014-2015, près de 3 000 brochures et cartes postales en version française et en version anglaise ont été distribuées par le MTO dans les CIT et par le centre d'appels (envois postaux).

Activités liées au service à la clientèle et aux relations avec les partenaires			
Obstacles	**Objectifs**	**Mesures retenues**	**Résultats 2014-2015**
2 Difficulté d'accès à l'information et à certains documents	2.1 Poursuivre les travaux amorcés en accessibilité du Web selon les standards gouvernementaux	2.1.1 Procéder aux améliorations afin de répondre adéquatement aux demandes des utilisateurs handicapés des sites Internet	Voir section 1.2.5 pour le site QuébecOriginal
	2.2 Être en mesure de fournir sur demande la documentation produite par le MTO dans une version qui convient au demandeur selon les ressources disponibles	2.2.1 Assurer un service ad hoc aux personnes qui demandent la conversion de documents imprimés produits par le MTO en une version accessible si possible	Aucune demande reçue
3 Difficulté d'accès physique à certains établissements touristiques et lieux publics	3.1 Offrir une information actualisée sur le site Internet promotionnel concernant les services touristiques disponibles aux personnes handicapées	3.1.1 Mettre à jour l'information sur les services touristiques disponibles aux personnes handicapées Concevoir et mettre en ligne une section du site Internet institutionnel concernant l'accessibilité des sites touristiques aux personnes handicapées	La mise à jour de la banque de données sur les produits et services touristiques accessibles est réalisée selon des modalités convenues avec *Kéroul* qui fournit la liste des établissements évalués et le niveau d'accessibilité obtenu. En avril 2015, le nombre de fiches de la banque de données du MTO selon les niveaux d'accessibilité établi par *Kéroul* est le suivant : • accessible : 232 fiches • partiellement accessible : 1036 fiches • service aux personnes ayant une déficience auditive : 144 fiches • service aux personnes ayant une déficience visuelle : 120 fiches
	3.2 Favoriser l'accès aux documents et aux services du MTO offerts aux personnes handicapées	3.2.1 Connaître le nombre de plaintes liées à l'accès aux documents et aux services du MTO offerts aux personnes handicapées	Aucune plainte reçue

Activités liées au service à la clientèle et aux relations avec les partenaires (suite)			
Obstacles	**Objectifs**	**Mesures retenues**	**Résultats 2014-2015**
3 Difficulté d'accès physique à certains établissements touristiques et lieux publics (suite)	3.2 Favoriser l'accès aux documents et aux services du MTO offerts aux personnes handicapées (suite)	3.2.2 Prendre les mesures nécessaires pour que les personnes handicapées qui en font la demande aient accès aux documents et aux services du MTO, lorsque les ressources le permettent	Aucune demande reçue
	3.3 Offrir des services d'accueil et de renseignements touristiques sur les sites touristiques aux personnes handicapées	3.3.1 Maintenir à jour et diffuser la banque de données sur les produits et services touristiques accessibles selon les cotes d'évaluation de *Kéroul*	En continu
	3.4 Vérifier l'état des améliorations locatives soumises à la Société québécoise des infrastructures (SQI)	3.4.1 Obtenir de la SIQ une confirmation de la réalisation des améliorations locatives	Réalisation des améliorations dans les délais prévus

Activités liées à la gestion

Obstacles	Objectifs	Mesures retenues	Résultats 2014-2015
4 Difficulté d'accès à l'information et à certains services	4.1 Offrir les services d'interprétation qui seraient requis par une personne ayant une incapacité auditive	4.1.1 Connaître les obligations du MTO en matière de services d'interprétation visuelle et tactile	Désignation d'une personne ressource
	4.2 Assurer des communications téléphoniques adaptées aux limitations des personnes handicapées ayant une déficience auditive	4.2.1 Fournir, s'il y a lieu, un dispositif de réduction des distorsions et l'intégrer au téléphone des employés ayant des difficultés auditives	Distribution du dispositif au besoin
	4.3 Faire connaître l'arrivée d'une personne handicapée afin de prendre les mesures adéquates à ses besoins	4.3.1 Transmettre l'information aux gestionnaires concernés et informer la personne handicapée des ressources en place	En continu
	4.4 Faire connaître le Plan à l'égard des personnes handicapées au personnel du MTO	4.4.1 Publier le Plan sur le site intranet du MTO dès son adoption	Diffusion du Plan
	4.5 Sensibiliser l'ensemble des gestionnaires au Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées (PDEIPH)	4.5.1 Effectuer une relance annuelle auprès de tous les gestionnaires	Relance annuelle effectuée auprès des gestionnaires

Activités liées à la gestion (suite)			
Obstacles	**Objectifs**	**Mesures retenues**	**Résultats 2014-2015**
4 Difficulté d'accès à l'information et à certains services (suite)	4.6 Assurer une évacuation efficace pour tous, en tout temps	4.6.1 S'assurer que protocole d'évacuation soit conforme aux besoins des personnes handicapées	Mesures d'évacuation adaptées aux besoins des personnes handicapées
5 Difficulté d'accès à des outils de travail accessibles à tous	5.1 Assurer un environnement fonctionnel et des outils de travail efficaces pour les personnes handicapées qui pourraient être à l'emploi du MTO	5.1.1 Rendre disponibles les outils de travail et les services d'ergonomie à l'intention des personnes handicapées	Aucune demande reçue
	5.2 Sensibiliser le personnel concerné aux avantages et à la nécessité d'adopter des pratiques d'approvisionnement accessible	5.2.1 Mettre à jour l'aide-mémoire sur l'approvisionnement accessible et transmettre le bulletin L'Approvisionnement accessible	Distribution de l'aide-mémoire et du bulletin L'Approvisionnement accessible

MESURES PRÉVUES POUR 2015-2016

Activités liées à la mission					
Obstacles	**Objectifs**	**Mesures retenues**	**Responsables**	**Échéanciers**	**Indicateurs**
1. Difficulté d'accès à certains programmes, services et documents	1.1 Accompagner et soutenir l'organisme sans but lucratif *Kéroul*	1.1.1 Réaliser les engagements convenus entre *Kéroul* et le MTO dans le cadre de l'entente 2015-2018 et accorder une aide financière de 600 000 $ sur ces trois ans.	Sous-ministériat à l'accueil et au marketing	31 mars 2016	Total de l'aide financière accordée et nombre de projets réalisés
	1.2 Inciter davantage les personnes handicapées à voyager au Québec	1.2.1 Contribuer à la promotion de *La Route Accessible* sur les marchés hors Québec	Sous-ministériat à l'accueil et au marketing	31 mars 2016	L'état de la réalisation du nouveau plan de commercialisation
		1.2.2 Accorder une visibilité aux personnes handicapées dans au moins une campagne promotionnelle organisée par le MTO, soit sur le marché québécois ou hors Québec	Sous-ministériat à l'accueil et au marketing	31 mars 2016	Campagne réalisée avec images de personnes handicapées
		1.2.3 Insérer davantage d'images ou de vidéos promotionnelles présentant des personnes handicapées en situation de séjour au Québec dans diverses sections du site Web et pour les divers marchés (microsites)	Sous-ministériat à l'accueil et au marketing	31 mars 2016	Nombre de photos et vidéos promotionnelles diffusées avec des personnes handicapées
		1.2.4 Mettre à jour la banque de données sur les produits et services touristiques accessibles aux personnes handicapées	Sous-ministériat à l'accueil et au marketing	31 mars 2016	Nombre de mises à jour, nombre de fiches sur les produits et services accessibles aux personnes handicapées
		1.2.5 Poursuivre la distribution de la brochure et de la carte postale de *La Route Accessible* aux clients des centres Infotouriste et du centre d'appels	Sous-ministériat à l'accueil et au marketing	31 mars 2016	Nombre de brochures distribuées

Activités liées à la mission (suite)					
Obstacles	**Objectifs**	**Mesures retenues**	**Responsables**	**Échéanciers**	**Indicateurs**
1. Difficulté d'accès à certains programmes, services et documents (suite)	1.2 Inciter davantage les personnes handicapées à voyager au Québec (suite)	1.2.6 Poursuivre les travaux visant à développer un mécanisme d'évaluation de l'accessibilité des lieux touristiques aux personnes handicapées en collaboration avec les associations touristiques sectorielles et *Kéroul*, comme prévu à la mesure 30 du Plan de développement de l'industrie touristique 2012-2020 (PDIT)	Sous-ministériat à l'accueil et au marketing/Sous-ministériat au développement de l'industrie touristique, à l'hébergement et aux projets majeurs	En continu	Travaux réalisés/mécanismes mis en place/nombre d'associations sectorielles impliquées
		1.2.7 Dans le cadre des travaux visant l'élaboration de la Stratégie d'accueil prévue au PDIT (mesure 23), intégrer les notions d'accueil aux personnes handicapées	Sous-ministériat à l'accueil et au marketing	31 mars 2016	Notion d'accessibilité aux personnes handicapées intégrée dans la Stratégie d'accueil
		1.2.8 Contribuer à l'organisation et participer à la 7e Rencontre interministérielle sur l'accessibilité du tourisme et de la culture aux personnes handicapées à tenir à l'automne 2015	Sous-ministériat à l'accueil et au marketing	31 mars 2016	Date de la rencontre, participation et résultat
		1.2.9 Appuyer *Kéroul* dans le projet d'évaluation de l'accessibilité aux personnes handicapées des infrastructures d'accueil des ports d'escale et des terminaux destinés aux croisiéristes des escales de croisières	Sous-ministériat à l'accueil et au marketing	31 mars 2016	Démarche et résultat
2. Difficulté d'accès à l'information et à certains documents	2.1 Être en mesure de fournir sur demande la documentation produite par le MTO dans une version qui convient au demandeur selon les ressources disponibles	2.1.1 Assurer un service ad hoc aux personnes qui demandent la conversion de documents imprimés produits par le MTO en une version accessible si possible	Sous-ministériat à l'accueil et au marketing/Direction générale des services à la gestion	31 mars 2016	Nombre de demandes reçues

Activités liées au service à la clientèle et aux relations avec les partenaires					
Obstacles	**Objectifs**	**Mesures retenues**	**Responsables**	**Échéanciers**	**Indicateurs**
2. Difficulté d'accès à l'information et à certains documents (Suite)	2.1 Être en mesure de fournir sur demande la documentation produite par le MTO dans une version qui convient au demandeur selon les ressources disponibles (suite)	2.1.2 Intégrer au programme de formation « Services par Excellence » destiné au personnel du réseau d'accueil du MTO un chapitre sur l'accueil des personnes handicapées, inspiré de la formation « Service Complice » de *Kéroul*	Sous-ministériat à l'accueil et au marketing	31 mars 2016	Programme de formation qui intègre l'accueil aux personnes handicapées
3. Difficulté d'accès physique à certains établissements touristiques et lieux publics	3.1 Offrir une information actualisée sur le site Internet promotionnel concernant les services touristiques disponibles aux personnes handicapées	3.1.1 Mettre à jour l'information sur les services touristiques disponibles aux personnes handicapées	Sous-ministériat à l'accueil et au marketing/Direction des communications	31 mars 2016	Nombre de mises à jour effectuées
	3.2 Favoriser l'accès aux documents et aux services du MTO offerts aux personnes handicapées	3.2.1 Connaître le nombre de plaintes liées à l'accès aux documents et aux services du MTO offerts aux personnes handicapées	Sous-ministériat à l'accueil et au marketing/secrétariat général	31 mars 2016	Nombre de plaintes reçues
		3.2.2 Prendre les mesures nécessaires pour que les personnes handicapées qui en font la demande aient accès aux documents et aux services du MTO, lorsque les ressources le permettent	Sous-ministériat à l'accueil et au marketing	31 mars 2016	Nombre de mesures prises à la suite d'une demande d'accès effectué par une personne handicapée
	3.3 Offrir des services d'accueil et de renseignements touristiques sur les sites touristiques aux personnes handicapées	3.3.1 Maintenir à jour et diffuser la banque de données sur les produits et services touristiques accessibles selon les cotes d'évaluation de *Kéroul*	Sous-ministériat à l'accueil et au marketing	31 mars 2016	Nombre de fiches de la banque de données sur les produits et services touristiques accessibles
	3.4 Vérifier l'état des améliorations locatives soumises à la Société québécoise des infrastructures (SQI)	3.4.1 Obtenir de la SIQ une confirmation de la réalisation des améliorations locatives	Direction générale des services à la gestion	31 mars 2016	Réalisation des améliorations dans les délais prévus

Activités liées au service à la clientèle et aux relations avec les partenaires (suite)					
Obstacles	**Objectifs**	**Mesures retenues**	**Responsables**	**Échéanciers**	**Indicateurs**
3. Difficulté d'accès physique à certains établissements touristiques et lieux publics (suite)	3.5 Favoriser l'accessibilité à l'échelle de toute l'industrie touristique	3.5.1 Sensibiliser l'industrie touristique à l'importance d'accueillir et d'améliorer l'accessibilité des lieux touristiques aux personnes handicapées	Sous-ministériat à l'accueil et au marketing/Direction des communications	En continu	Action de communication réalisée

Activités liées à la gestion

Obstacles	Objectifs	Mesures retenues	Responsables	Échéanciers	Indicateurs
4. Difficulté d'accès à l'information et à certains services	4.1 Offrir les services d'interprétation qui seraient requis par une personne ayant une incapacité auditive	4.1.1 Connaître les obligations du MTO en matière de services d'interprétation visuelle et tactile	Sous-ministériat à l'accueil et au marketing	31 mars 2016	Désignation d'une personne ressource
	4.2 Assurer des communications téléphoniques adaptées aux limitations des personnes handicapées ayant une déficience auditive	4.2.1 Fournir, s'il y a lieu, un dispositif de réduction des distorsions et l'intégrer au téléphone des employés ayant des difficultés auditives	Direction générale des services à la gestion	31 mars 2016	Distribution du dispositif au besoin
	4.3 Faire connaître l'arrivée d'une personne handicapée afin de prendre les mesures adéquates à ses besoins	4.3.1 Transmettre l'information aux gestionnaires concernés et informer la personne handicapée des ressources en place	Direction générale des services à la gestion	31 mars 2016	En continu
	4.4 Faire connaître le Plan à l'égard des personnes handicapées au personnel du MTO	4.4.1 Publier le Plan sur le site intranet du MTO dès son adoption	Secrétariat général/Direction générale des services à la gestion	31 mars 2016	Diffusion effective du Plan
	4.5 Sensibiliser l'ensemble des gestionnaires au Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées (PDEIPH)	4.5.1 Effectuer une relance annuelle auprès de tous les gestionnaires	Direction générale des services à la gestion	31 mars 2016	Relance annuelle effectuée auprès des gestionnaires
	4.6 Assurer une évacuation efficace pour tous, en tout temps	4.6.1 S'assurer que protocole d'évacuation soit conforme aux besoins des personnes handicapées	Direction générale des services à la gestion	31 mars 2016	Mesures d'évacuation adaptées aux besoins des personnes handicapées
	4.7 Faire de l'accessibilité un outil d'évaluation des projets	4.7.1 Évaluer la possibilité de déterminer des projets touristiques soutenus financièrement par le MTO intégrant des composantes liées à l'accessibilité des lieux touristiques aux personnes handicapées	Sous-ministériat au développement de l'industrie touristique, à l'hébergement et aux projets majeurs	31 mars 2016	Nombre total de projets soutenus, nombre de projets incluant une composante d'accessibilité aux personnes handicapées

Activités liées à la gestion (suite)					
Obstacles	**Objectifs**	**Mesures retenues**	**Responsables**	**Échéanciers**	**Indicateurs**
5. Difficulté d'accès à des outils de travail accessibles à tous	5.1 Assurer un environnement fonctionnel et des outils de travail efficaces pour les personnes handicapées qui pourraient être à l'emploi du MTO	5.1.1 Rendre disponibles les outils de travail et les services d'ergonomie à l'intention des personnes handicapées	Direction générale des services à la gestion	31 mars 2016	En continu
	5.2 Sensibiliser le personnel concerné aux avantages et à la nécessité d'adopter des pratiques d'approvisionnement accessible	5.2.1 Mettre à jour l'aide-mémoire sur l'approvisionnement accessible et transmettre le bulletin *L'Approvisionnement accessible*	Sous-ministériat à l'accueil et au marketing	31 mars 2015	Distribution de l'aide-mémoire et du bulletin *L'Approvisionnement accessible*

Annexe 1 – Références

Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale (RLRQ, c. E-20.1)

Site Internet de l'Office des personnes handicapées du Québec : www.ophq.gouv.qc.ca

Site Internet institutionnel du MTO : www.tourisme.gouv.qc.ca

Site Internet promotionnel du MTO : www.quebecoriginal.com

Site Internet de la Régie du bâtiment du Québec : www.rbq.gouv.qc.ca

Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées (PDEIPH) :

www.tresor.gouv.qc.ca/fileadmin/PDF/programmes_mesures/Depliant-PDEIPH_FR_Web.pdf

Annexe 2 – Coordonnées

Ministère du Tourisme

Québec
900, boulevard René-Lévesque Est, bureau 400 Québec (Québec) G1R 2B5

Montréal
1255, rue Peel, bureau 400, Montréal (Québec) H3B 4V4

Centres Infotouriste

Dégelis
1373, Route 185 Sud, Dégelis (Québec) G5T 1P5

Montréal
1255, rue Peel, bureau 100, Montréal (Québec) H3B 4V4

Québec
12, rue Sainte-Anne, Québec (Québec) G1R 3X2

Rigaud
420, chemin de la Mairie, local 150, Rigaud (Québec) J0P 1P0

Rivière-Beaudette
100, Autoroute 20, local 150, Rivière-Beaudette (Québec) J0P 1R0

Sites Web

Site Web institutionnel : www.tourisme.gouv.qc.ca
Site Web promotionnel : www.quebecoriginal.com